



**ANALISIS PENGETAHUAN, KEPUASAN, DAN KEPERCAYAAN  
KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA SEPEDA MOTOR VESPA DI  
KUDUS**

**Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat  
Untuk menyelesaikan jenjang pendidikan  
strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Muria Kudus**

**Oleh :  
MUHAMMAD KHOLIQ  
NIM. 2013 11 180**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2017**

**ANALISIS PENGETAHUAN, KEPUASAN, DAN KEPERCAYAAN  
KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA SEPEDA MOTOR VESPA DI  
KUDUS**


Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan didepan Tim Penguji Ujian skripsi  
Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Kudus, Agustus 2017

Mengetahui

KetuaProgDi

DosenPembimbing I

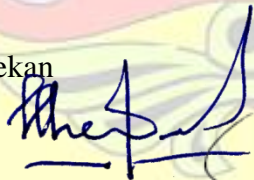
  
Agung Subono, SE, M.Si  
NIDN. 0520017602

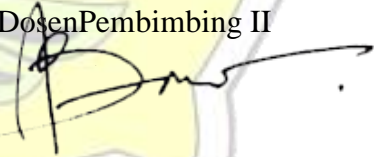
  
Dr. Mamik Indaryani, MS  
NIDN. 0628045901

Dekan

DosenPembimbing II



  
Muhammad Edris. Drs, MM  
NIDN. 0618066201

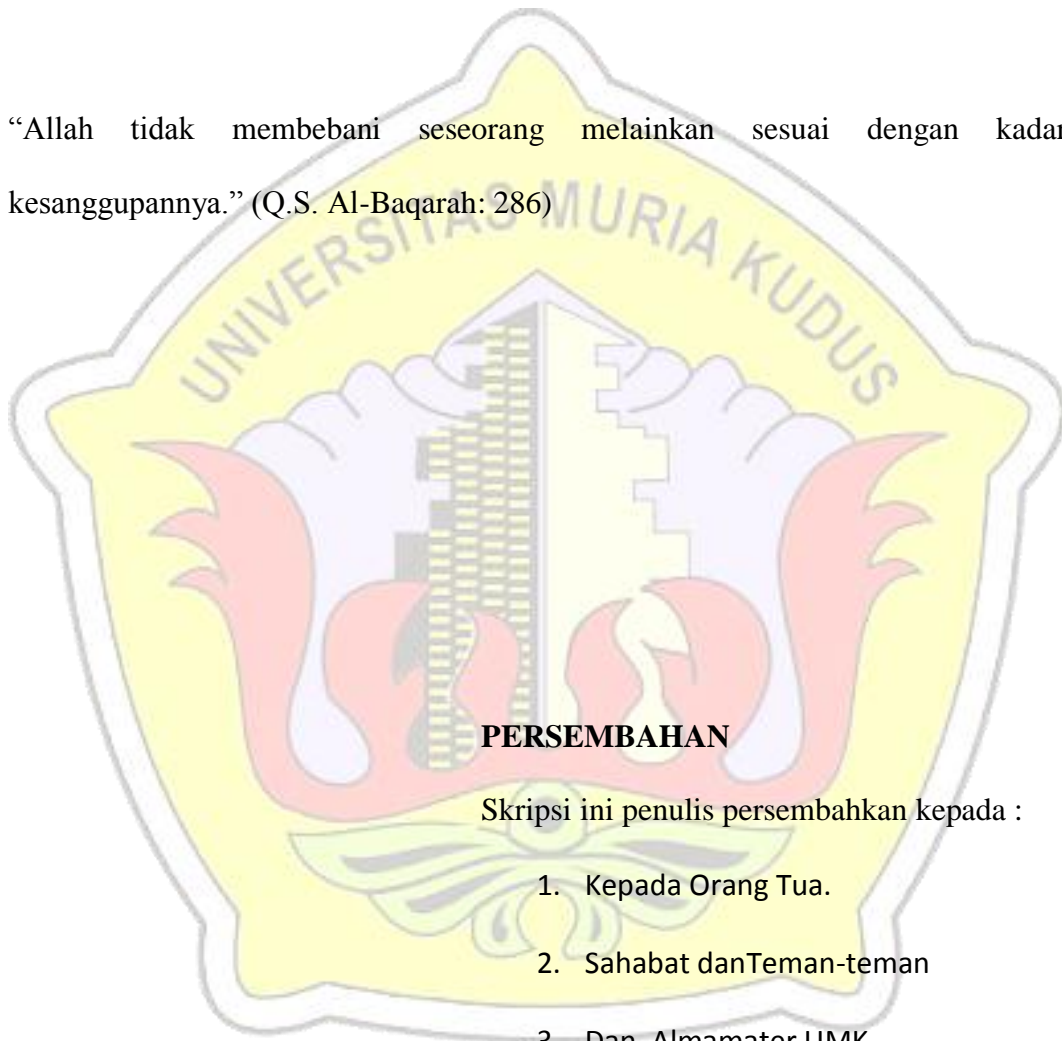
  
Agung Subono, SE, M.Si  
NIDN. 0520017602

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO :**

“Janganlah kamu bersikap lemah, dan janganlah pula kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi derajatnya, jika kamu orang-orang yang beriman.” (Q.S. Al-Imran: 139)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya.” (Q.S. Al-Baqarah: 286)



### **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Kepada Orang Tua.
2. Sahabat dan Teman-teman
3. Dan Almamater UMK.

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Yang Maha Pengasih dan Penyayang yang telah melimpahkan rahmat dan kasih sayang-Nya sehingga pada kesempatan kali ini penulis dapat menyelesaikan Laporan Skripsi di Program Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Penyusunan Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen S-1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan Laporan Skripsi ini tentunya masih terdapat berbagai kekurangan, sehingga penulis akan sangat menghargai segala masukan yang berguna dari pembaca.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian skripsi.
2. Ibu Dr. Mamik Indaryani, Ms. Selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan selama penulis menempuh kuliah terutama saat penyusunan skripsi.
3. Bapak Agung Subono, SE, M.Si selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan petunjuk, nasehat, bimbingan, dan arahan hingga terselesaikannya penulisan laporan ini.
4. Segenap dosen Universitas Muria Kudus, khususnya Program Studi Manajemen yang telah mengenalkan ilmu baru kepada penulis.

5. Bapak dan Ibu, orang tua penulis yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, doa dan materi yang sangat berarti.
6. Teman-teman dan sahabat seperjuangan, yang telah membantu, memberi semangat, dan menemani penulis dalam susah maupun senang.
7. Dan semua pihak yang secara tidak langsung memberikan dukungan dan bantuannya kepada penulis dalam penyusunan laporan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa hasil penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun penulis telah berusaha dengan segenap pikiran dan kemampuan agar dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan, akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga hasil skripsi ini dapat bagi pribadi maupun orang banyak

Kudus, 2017

Penulis

Muhammad Kholiq



# **ANALISIS PENGETAHUAN, KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA SEPEDA MOTOR VESPA DI KUDUS**

**Muhammad Kholiq**  
**201311180**

Pembimbing 1. Dr. MamikIndaryani, MS  
2. AgungSubono, SE.,M.Si

## **ABSTRAKSI**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengetahuan, kepuasan, dan kepercayaan terhadap loyalitas pengguna sepeda motor vespa di Kudus. Dunia pemasaran yang semakin kompetitif menuntut perusahaan untuk memiliki keunggulan daya saing. Untuk tetap bertahan di dalam proses produksi tetap terjaga perusahaan dituntut untuk semakin bekerja keras, pintar, dan kreatif. Disisi lain konsumen dihadapkan pada berbagai macam pilihan produk. Membuat produk yang bermutu dan digemari merupakan tantangan bagi perusahaan untuk mempertahankan loyalitas konsumen.

Variabel independen (X) dalam penelitian ini adalah pengetahuan, kepuasan, dan kepercayaan konsumen. Variabel dependen (Y) adalah loyalitas pengguna sepeda motor vespa di Kudus. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pengguna sepeda motor vespa di Kudus. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan metode *purposive sampling* yaitu setiap subjek yang dipilih dari populasi dipilih dengan sengaja berdasarkan tujuan dan pertimbangan tertentu. Metode pengumpulan data yaitu melalui kuesioner. Metode analisis dalam penelitian ini adalah analisis regresi, uji parsial (uji t), uji regresi linier berganda (uji f) dan nilai Adjusted R Square dengan menggunakan SPSS.

Hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel pengetahuan ( $X_1$ ), kepuasan ( $X_2$ ), dan kepercayaan ( $X_3$ ) terhadap loyalitas (Y) berpengaruh secara parsial. Dengan nilai dari pengetahuan 2,444, kepuasan 2,779, dan kepercayaan 2,744. Dan secara berganda variabel pengetahuan, kepuasan, dan kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas dengan nilai 29,944. Angka Adjusted R Square sebesar 0,690. Artinya pengaruh variabel independen yang terdiri dari pengetahuan, kepuasan, dan kepercayaan sebesar 69% terhadap loyalitas pengguna sepeda motor vespa di Kudus. Berdasarkan angka tersebut berarti ada variabel independen di luar model regresi ini yang berpengaruh terhadap loyalitas sebesar 31%.

Kata Kunci : Pengetahuan, Kepuasan, Kepercayaan, dan Loyalitas

*ANALYSIS OF KNOWLEDGE, SATISFACTION AND CONSUMER TRUSTING  
TO THE USER LOYALTY OF VESPA MOTORCYCLE IN KUDUS*

Muhammad Kholiq  
201311180

Advisor: 1. Dr. Mamik Indaryani, MS  
2. Agung Subono, SE., M.Si

**ABSTRACTION**

*The purpose of this study was to analyze the knowledge, satisfaction, and belief in the loyalty of vespa motorcycle users in Kudus . An increasingly competitive world of marketing demands companies to have competitive advantage. To stay afloat in the production process is maintained the company is required to work hard, smart, and creative. On the other hand consumers are faced with a wide range of product choices. Creating a quality product and a favorite is a challenge for companies to maintain customer loyalty.*

*Independent variable (X) in this research is knowledge, satisfaction, and consumer trust. The dependent variable (Y) is the loyalty of the user of the vespa motorcycle in Kudus. The population in this study were all users of Vespa motorcycle in Kudus. Sampling method in this research is by purposive sampling method that each subject chosen from population chosen by deliberately based on certain purpose and consideration. Data collection method is through questionnaire. Analysis method in this research is regression analysis, partial test (t test), multiple linear regression test (f test) and Adjusted R Square value by using SPSS.*

*The result of research and discussion that have been done show that knowledge variable ( $X_1$ ), satisfaction ( $X_2$ ), and trust ( $X_3$ ) to loyalty (Y) have partial effect. With the value of knowledge 2,444, satisfaction 2,779, and trust 2,744. And in multiple variabel knowledge, satisfaction, and trust influence on loyalty with value 29,944. Adjusted R Square number is 0.690. This means that the influence of independent variables consisting of knowledge, satisfaction, and trust of 69% to the loyalty of motorcycle users vespa in Kudus. Based on these figures means there are independent variables outside this regression model that affects the loyalty of 31%.*

*Keywords: Knowledge, Satisfaction, Trust, and Loyalty*

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAKSI.....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB 1.....	1
Pendahuluan.....	1
1.1. Belakang Masalah .....	1
1.2. Ruang lingkup .....	4
1.3. Perumusan Masalah. ....	5
1.4. Tujuan Penelitian .....	6
1.5. Manfaat Penelitian. ....	6
BAB II.....	7
Tinjauan Pustaka .....	7
2.1. Pengetahuan .....	7
2.1.1. Pengertian Pengetahuan .....	7
2.1.2. Jenis-jenis Pengetahuan .....	8
2.1.3. Pengetahuan Pemakaian.....	9
2.1.4. Pengukuran pengetahuan .....	11
2.2. Kepuasan .....	12
2.2.1. Pengertian kepuasan.....	12
2.2.2. Konsep kepuasan.....	13
2.2.3. Indikator kepuasan .....	17
2.3. Kepercayaan.....	18
2.3.1. Pengertian Kepercayaan.....	18
2.3.2. Jenis Kepercayaan.....	19
2.3.3. Indikator Kepercayaan Konsumen.....	20
2.4. Loyalitas.....	21
2.4.1. Pengertian Loyalitas.....	21
2.4.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Konsumen .....	22
2.4.3. Indikator Loyalitas Konsumen .....	23
2.5. Hubungan antar variabel. ....	24
2.5.1. Variabel Pengetahuan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	24
2.5.2. Variabel Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	25



2.5.3. Variabel Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	25
2.6. Tujuan Penelitian Terdahulu .....	26
2.7. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	28
2.8. Hipotesis.....	32
BAB III.....	33
Metode Penelitian.....	33
3.1. Rancangan Penelitian .....	33
3.2. Variabel Penelitian .....	33
3.2.1. Variabel Independen .....	33
3.2.2. Variabel Dependen.....	35
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	36
3.3.1. Jenis data .....	36
3.3.2. Sumber Data.....	36
3.4. Populasi dan Sampel.....	37
3.4.1. Populasi .....	37
3.4.2. Sampel.....	37
3.5. Pengumpulan Data .....	38
3.5.1. Kuesioner .....	38
3.6. Uji Instrumen .....	39
3.6.1. <i>Uji Validitas</i> .....	39
3.6.2. <i>Uji Reliabilitas</i> .....	42
3.7. Pengolahan Data.....	43
3.7.1. Scoring .....	43
3.7.2. <i>Editing</i> .....	43
3.7.3. <i>Tabulating</i> .....	43
3.7.4. Proses dan Program Komputer.....	44
3.8. Analisis Data .....	44
3.8.1. Analisis Deskriptif .....	44
3.8.2. Analisis Regresi Berganda .....	44
3.8.3. Pengujian Hipotesis.....	48
3.8.4. Uji koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R Square</i> ).....	48
BAB IV .....	49
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	49
4.2. Kajian Data.....	51
4.2.1. Karakteristik Responden .....	52
4.2.2. Variabel Penelitian .....	54
4.3. Analisis Data .....	57
4.3.1. Analisis Regresi .....	57
4.3.2. Uji Hipotesis.....	58
4.3.3. Analisis Koefisien Determinasi.....	61
4.4. Pembahasan.....	62
4.4.1. Pengaruh pengetahuan terhadap loyalitas .....	62
4.4.2. Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas .....	64
4.4.3. Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas .....	65
4.4.4. Pengaruh secara berganda .....	67

BAB V.....	70
PENUTUP.....	70
5.1. Kesimpulan .....	70
5.2. Saran-Saran .....	71
DAFTAR PUSTAKA .....	73

## LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Pengetahuan (X1) .....	40
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Kepuasan (X2) .....	40
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kepercayaan (X3) .....	41
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Loyalitas (Y) .....	41
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas .....	42
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	53
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	53
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Pengetahuan .....	54
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan .....	55
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepercayaan .....	55
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Loyalitas .....	56
Tabel 4.8 Uji Regresi Linier Berganda .....	57
Tabel 4.9 Uji t .....	59
Tabel 4.10 Uji F .....	61
Tabel 4.11 Uji Koefisien Determinasi .....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	31
--	----

